

衢州市第七届人民代表大会常务委员会 公告

第7号

2019年9月26日衢州市第七届人民代表大会常务委员会第二十一次会议审议通过的《衢州市物业管理条例》，已经2019年11月29日浙江省第十三届人民代表大会常务委员会第十五次会议批准，现予公布，自2020年3月1日起施行。

衢州市人民代表大会常务委员会
2019年12月9日

浙江省人民代表大会常务委员会关于批准 《衢州市物业管理条例》的决定

(2019年11月29日浙江省第十三届人民代表大会
常务委员会第十五次会议通过)

根据《中华人民共和国立法法》第七十二条第二款规定，浙江省第十三届人民代表大会常务委员会第十五次会议对衢州市第七届人民代表大会常务委员会第二十一次会议通过的《衢州市物业管理条例》进行了审议，现决定予以批准，由衢州市人民代表大会常务委员会公布施行。

衢州市物业管理条例

(2019年9月26日衢州市第七届人民代表大会常务委员会
第二十一次会议通过 2019年11月29日浙江省第十三届
人民代表大会常务委员会第十五次会议批准)

目 录

- 第一章 总则
- 第二章 业主组织
- 第三章 前期物业管理
- 第四章 物业管理服务
- 第五章 物业的使用与维护
- 第六章 法律责任
- 第七章 附则

第一章 总则

第一条 为了规范物业管理活动,维护物业管理各方的合法权益,营造良好的生活和工作环境,根据《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》和《浙江省物业管理条例》等有关法律、法规,结合本市实际,制定本条例。

第二条 本市行政区域内的物业管理、使用及其监督管理活动适用本条例。

本条例所称物业管理,是指业主通过选聘物业服务企业或者自行管理的方式,对物业管理区域内的房屋以及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,维护环境卫生和相关秩序的活动。

第三条 物业管理遵循党建统领、业主自治、专业服务与政府监管相结合的原则。

业主和物业服务企业开展物业管理活动,应当遵循诚信友善、公平公开、有偿服务的原则。

倡导以人为本、绿色生态、智慧共享、和睦共治的物业管理理念,鼓励采用新技术、新方法提高物业管理服务水平。

第四条 市、县(市、区)人民政府应当加强对物业管理工作的领导,将物业管理纳入现代服务业发展规划、社区建设规划和基层治理体系,对街道

办事处、乡(镇)人民政府开展物业管理活动相关工作给予人员和经费保障,对在物业管理工作中作出突出贡献的单位和个人给予褒扬和奖励。

县(市、区)人民政府建立物业管理联席会议制度,协调解决辖区内物业管理的重大问题,组织开展联合执法进小区活动,并建立物业管理争议化解和纠纷处理工作机制,为处理物业管理争议和纠纷提供便利。

衢州绿色产业集聚区管委会、市西区管委会负责本辖区范围内物业管理的相关监督管理工作。

第五条 市住房和城乡建设行政主管部门(以下简称市物业主管部门)负责本市行政区域内物业管理活动的指导和监督管理,制定全市物业管理活动的相关政策和制度。

县(市、区)住房和城乡建设行政主管部门(以下简称县级物业主管部门)负责辖区内物业管理活动的监督管理,指导街道办事处、乡(镇)人民政府开展相关工作。

综合行政执法、公安、应急管理、市场监督管理、自然资源和规划、生态环境、发展和改革、财政等部门,按照各自职责做好物业管理相关的监督管理工作,依法及时处理物业管理区域内的违法行为。

第六条 街道办事处、乡(镇)人民政府指导本辖区内业主大会成立和业主委员会选举,协助物业主管部门监督业主大会和业主委员会依法开展活动,协调物业管理与社区治理、社区建设的关系,推进网格化服务管理,调解物业管理纠纷。

居(村)民委员会协助街道办事处、乡(镇)人民政府做好物业管理有关工作。

第七条 居(村)民委员会、业主委员会、物业服务企业应当在社区、村党组织的领导下,建立健全物

业管理协调联动机制,推动构建和谐物业管理。

第八条 物业管理相关行业协会应当加强行业自律,规范服务行为,调解行业内部争议,促进物业服务企业诚信经营,推动行业健康有序发展。

第九条 业主组织、建设单位、物业服务企业等可以委托第三方机构,开展物业纠纷调解、物业项目承接查验、物业服务质量评估等与物业管理相关的活动。

第三方机构应当遵循独立、客观、公正的原则,依照法律、法规、相关技术规范和合同约定提供专业服务,出具的报告应当真实、客观、完整,并对出具的报告负责。

第二章 业主组织

第十条 符合《浙江省物业管理条例》规定业主大会成立条件的,街道办事处、乡(镇)人民政府应当在收到建设单位或者业主提出筹备业主大会书面报告之日起六十日内,指导业主成立业主大会筹备组(以下简称筹备组),筹备召开首次业主大会会议。县级物业主管部门应当对业主筹备召开首次业主大会会议给予业务指导。

筹备组由业主和建设单位、街道办事处、乡(镇)人民政府、居(村)民委员会的人员组成,建设单位未派员参加筹备组的,不影响筹备组的成立。筹备组组长由街道办事处、乡(镇)人民政府或者居(村)民委员会的人员担任。

筹备组由五至十一名单数成员组成,其中业主人数不低于筹备组总人数的百分之五十。参加筹备组的业主由街道办事处、乡(镇)人民政府或者居(村)民委员会组织业主推荐产生。

筹备组应当自成立之日起三日内,将成员名单在物业管理区域内显著位置公示,公示时间不得少于七日,并可以通过电子信息技术的方式告知全体业主。业主对成员名单有异议的,由街道办事处、乡(镇)人民政府协调解决。

第十一条 筹备组成立后三个月内应当组织召开首次业主大会会议,并负责下列筹备工作:

(一)确认业主身份,确定业主人数、所拥有的专有部分面积;

(二)确定首次业主大会会议召开的时间、地点、形式和内容;

(三)草拟管理规约、业主大会议事规则;

(四)依法确定首次业主大会会议表决规则;

(五)制定业主委员会委员候选人产生办法,确定业主委员会委员候选人名单;

(六)制定业主委员会选举办法;

(七)召开首次业主大会会议的其他准备工作。

筹备组应当于首次业主大会会议召开十五日前将会议时间、地点、议题和议程通知全体业主。业主有异议的,筹备组应当记录并作出答复。

第十二条 首次业主大会会议的筹备经费由建设单位按照物业总建筑面积每平方米一元且总额不少于五万元的标准承担。建设单位应当在房屋竣工验收前,将筹备经费存入县级物业主管部门以竞争性方式选择产生的银行账户。

筹备经费应当专户储存,专款专用。首次业主大会会议召开后,业主大会筹备组应当将筹备经费的使用情况向全体业主公布,接受全体业主的监督,结余部分的使用由业主大会决定。

第十三条 业主大会会议通过集体讨论、书面征求意见的形式召开并表决。集体讨论、书面征求意见可以采用电子信息技术的方式。书面征求意见的,应当将征求意见书送达每一位业主;无法送达的,应当在物业管理区域内显著位置公示。

在确保业主意思表示真实、有效的前提下,业主大会会议可以运用电子信息技术方式召开并实名投票表决。

一个独立产权单位登记有两个以上所有权人的,应当自行确定一名投票人参加业主大会会议。

第十四条 业主大会通过的管理规约或者议事规则规定成立业主代表大会,并明确授权事项的,可以成立业主代表大会。业主代表大会根据业主大会的授权行使职责。

业主代表大会由业主推选的业主代表和未推选业主代表的业主组成。业主代表的名额按照业主总人数的一定比例确定,由业主以幢、单元、楼层等为单位按照比例推选产生。每推选单位至少有一名业主代表。业主代表推选办法应当在业主大会议事规则中规定。业主代表的任职条件参照本

条例规定的业主委员会委员条件设置。

业主代表的投票权数按其所代表的业主的投票权数计算。业主撤销所推选的业主代表授权的,应当书面通知业主委员会,并可以另行推选业主代表。

业主代表大会作出决议后,业主委员会应当在物业管理区域内显著位置公示,公示时间不得少于十日,并可以通过电子信息技术的方式告知全体业主。公示期内提出书面反对意见的业主少于业主总人数的三分之一且其专有部分少于建筑物总面积三分之一的,业主代表大会作出的决议生效。

成立业主代表大会的,应当向县级物业主管部门备案。

第十五条 业主委员会委员候选人可以由十名以上业主联名推荐、业主大会筹备组组织业主推荐或者业主自荐产生。

筹备组应当核查参选人的资格,确定业主委员会委员候选人名单。业主委员会委员候选人名单附个人情况介绍,应当在物业管理区域内显著位置公示,并可以通过电子信息技术的方式告知全体业主。

第十六条 业主委员会由五至十一名的单数委员组成,设主任一名,副主任若干名,每届任期为三至五年。

业主大会可以选举业主委员会候补委员,候补委员人数不得超过业主委员会委员人数的百分之五十,其选举产生规则、任职资格和职务终止规则与委员相同。业主委员会委员出现空缺时,由候补委员按照得票多少依次递补。

业主委员会应当自选举产生之日起三十日内,向所在地县级物业主管部门备案。业主委员会备案的内容发生变更的,应当重新备案。

鼓励具有中国共产党党员身份的业主通过法定程序成为业主委员会委员和候补委员。

第十七条 业主委员会委员应当是物业管理区域内的业主,并符合下列条件:

- (一)具有完全民事行为能力;
- (二)遵守国家有关法律、法规;
- (三)遵守业主大会议事规则、临时管理规约、管理规约,模范履行业主义务;
- (四)热心公益事业,责任心强,公正廉洁;
- (五)具有一定的组织能力;

(六)具备必要的工作时间。

业主大会可以在管理规约或者议事规则中规定,具有下列情形之一的,业主委员会委员职务自行终止,由业主委员会予以公示:

- (一)不再是本物业管理区域的业主的;
- (二)因疾病或者犯罪被限制人身自由等原因丧失履行职责能力的;
- (三)违反本条例第十九条禁止性规定,受到行政处罚的;
- (四)以书面形式向业主大会或者业主委员会提出辞职之日起满一个月的;
- (五)法律、法规规定的其他情形的。

第十八条 业主委员会履行下列职责:

- (一)执行业主大会的决定,处理业主大会的日常管理事务;
- (二)召集业主大会会议,向业主大会报告履职和财务收支情况,并在物业管理区域内显著位置公示,相关内容可以通过电子信息技术的方式告知全体业主,接受业主询问或者质询;
- (三)拟订物业服务企业选聘方案,物业服务内容、标准以及收费方案或者其他公摊费用的收取标准方案;
- (四)组织筹集和监督使用物业专项维修资金,以及管理共用设施设备;
- (五)根据业主大会授权,决定物业管理用房、物业共用部位和共用设施设备的经营和使用方式,每年定期公布使用、收益及支出情况;
- (六)代表业主与业主大会选聘或者续聘的物业服务企业签订物业服务合同,监督和协助物业服务企业履行物业服务合同;
- (七)及时劝阻、制止物业服务企业损害业主公共利益的行为;
- (八)及时了解业主、非业主使用人的意见和建议,督促业主、非业主使用人遵守管理规约、交纳物业服务费,调解业主、非业主使用人、物业服务企业之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷;
- (九)制作和保管会议记录、业主名册、业主委员会选举以及备案材料、共有物业档案、财务相关资料和工作档案,业主委员会换届时应当及时移交相关资料;

(十)配合街道办事处、乡(镇)人民政府、居(村)民委员会做好物业管理区域的社区建设工作;

(十一)法律、法规规定或者业主大会赋予的其他职责。

第十九条 业主委员会委员不得有下列行为:

(一)阻挠、妨碍业主大会行使职权或者拒不执行业主大会决定;

(二)擅自动用物业专项维修资金、业主共有收益,或者侵占、挪用业主共有财物;

(三)利用职务上的便利,索取或者非法收受物业服务企业、有利害关系的单位或者个人提供的利益或者报酬,接受减免物业服务费用或者其他费用,或者牟取可能妨碍公正履行职务的其他利益;

(四)泄露业主资料或者将业主资料用于与物业管理无关的活动;

(五)与本业主委员会订立商业合同或者进行交易,损害其他业主利益;

(六)向为本物业管理区域提供服务的物业服务企业承揽业务、销售商品;

(七)违反业主大会议事规则或者未经业主大会授权与物业服务企业签订物业服务合同,违规使用业主大会或者业主委员会印章;

(八)弄虚作假,隐瞒事实真相,转移、隐匿、篡改、毁弃或者拖延、拒绝提供有关资料;

(九)其他损害业主共同利益或者可能妨碍公正履职的行为。

第二十条 业主委员会应当按照业主大会议事规则规定以及业主大会决定召开会议。经三分之一以上业主委员会委员提议,应当在七日内召开业主委员会会议。

业主委员会会议由主任召集和主持。主任因故不能履行职责时,由副主任召集和主持。主任、副主任无正当理由不召集业主委员会会议的,由街道办事处、乡(镇)人民政府指定一名委员召集和主持业主委员会会议。

业主委员会会议应当有过半数委员出席,作出决定时应当经全体委员过半数签字同意。业主委员会委员不得委托代理人参加会议。候补委员有权列席业主委员会会议,但不具有表决权。

业主委员会会议应当制作书面记录并存档,业

主委员会会议作出的决定,应当有参会委员的签字确认,自作出决定之日起三日内在物业管理区域内显著位置公示,并可以通过电子信息技术的方式告知全体业主。

第二十一条 业主委员会任期届满二个月前,应当组织召开业主大会会议,进行换届选举,并书面报告街道办事处、乡(镇)人民政府。街道办事处、乡(镇)人民政府应当派员指导。

业主委员会不按期组织换届选举或者集体提出书面辞职的,街道办事处、乡(镇)人民政府应当指导业主进行换届选举。

第二十二条 业主大会、业主委员会日常工作经费由全体业主承担,可以从共有物业经营收益中列支。工作经费的筹集、管理和使用由业主大会具体规定。经业主大会决定,业主委员会委员可以享受一定的工作津贴。

业主委员会应当于每年第一季度前在物业管理区域内显著位置公示上一年度业主大会、业主委员会工作经费使用情况,并可以通过电子信息技术的方式告知全体业主,接受业主的监督。

第二十三条 未能选举产生业主委员会或者业主委员会委员人数不足总数的二分之一的,在新一届业主委员会产生之前,由物业所在地的居(村)民委员会在街道办事处、乡(镇)人民政府的指导、帮助下,指导业主根据业主大会议事规则召开业主大会,并执行业主大会的决定。经物业管理区域内专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主反对或者业主委员会选举产生后,居(村)民委员会应当终止行使本条规定的职责。

第二十四条 业主大会可以设立业主监督委员会,对业主委员会履职情况、共有物业经营收益收支情况进行监督。业主监督委员会委员候选人资格、选举办法、任期等在业主大会议事规则中确定。

设立业主监督委员会的,应当向县级物业主管部门备案。

第二十五条 经业主大会同意,业主可以在街道办事处、乡(镇)人民政府、居(村)民委员会的监督指导下,对物业管理区域自行管理。

实行自行管理的,应当将下列事项提交业主大会会议表决:

- (一)自行管理的执行机构;
- (二)自行管理的内容、标准、费用和期限;
- (三)聘请专业机构的方案;
- (四)其他有关自行管理的内容。

由业主自行管理的物业管理区域的其他事项按照本条例相关规定执行。

第三章 前期物业管理

第二十六条 建设单位应当在取得商品房预售许可证前,依法通过招投标方式选聘前期物业服务企业。建筑物总面积小于五万平方米或者投标人少于三个的物业管理区域,经县级物业主管部门同意,可以采用协议方式选聘物业服务企业。

建设单位应当将前期物业服务合同、临时管理规约报县级物业主管部门备案。前期物业服务合同和临时管理规约由建设单位参照市物业主管部门制定的示范文本制定。建设单位对示范文本作出修改的,不得减损业主的合法权益。

分期开发的物业划定为一个物业管理区域的,前期物业服务企业招标应当以全部物业管理区域为范围。

第二十七条 物业服务企业应当在接管物业项目时对物业共用部位、共用设施设备进行承接查验。建设单位应当在现场查验二十日前按规定向物业服务企业移交承接查验所需相关资料。

在承接查验过程中,物业服务企业和建设单位不得有恶意串通、弄虚作假等共同侵害业主利益的行为。

物业承接查验时,物业服务企业应当邀请辖区县级物业主管部门、街道办事处、乡(镇)人民政府参加。

第二十八条 承接查验后,物业服务企业应当与建设单位签订物业承接查验协议,对物业承接查验基本情况、存在问题、解决方法及其时限、双方权利义务、违约责任等事项作出明确约定。物业承接查验协议应当作为前期物业服务合同的补充协议。

物业服务企业应当将承接查验的结果在物业管理区域内显著位置公示,并可以通过电子技术的方式告知全体业主。

第二十九条 建设单位应当与物业服务企业

就前期物业服务的启动经费进行约定,用于物业管理用房装修、办公设施以及相关设备购置等。

物业服务企业应当向全体业主公示前期物业服务启动经费的使用情况,退出物业管理项目时应当向业主委员会移交结余的物业服务启动经费、资料 and 物品。

第三十条 市辖区内普通住宅前期物业服务费按照省有关规定实行政府指导价。

第三十一条 前期物业服务期间,经物业管理区域内专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主书面同意后,可以提前终止前期物业服务合同,建设单位应当按照有关规定在三个月内另行选聘物业服务企业。

前期物业管理期间,物业服务企业退出物业管理区域的,应当于退出物业管理区域三个月前在物业管理区域内显著位置公示,并可以通过电子技术的方式告知全体业主,同时应当书面告知街道办事处、乡(镇)人民政府和居(村)民委员会。

第三十二条 物业管理用房的配置应当在开发用地出让条件中明确。建设单位应当按照物业建设工程规划许可证载明的地上总建筑面积不低于千分之七的比例配置物业管理用房;但物业管理区域内的物业均为非住宅的,按物业建设工程规划许可证载明的地上总建筑面积的千分之三配置物业管理用房。城乡规划主管部门批建为商业或者办公用途的地下部分建筑面积应当计入地上总建筑面积计算基数。

物业管理用房应当集中配置。每处物业管理用房建筑面积不得少于二十平方米。业主委员会办公用房可以从物业管理用房中安排。

物业管理用房应当是地面以上的房屋,安排在物业管理区域中心区域或者主要出入口附近。物业管理用房所在楼层一般不得高于三层。

第四章 物业管理服务

第三十三条 县级物业主管部门应当建立物业服务企业信用评价机制,建立服务评价优劣档案,对物业服务企业实行动态管理,并通过物业管理信用信息平台向社会公布检查评价结果。

鼓励建设单位、业主在选聘物业服务企业时结合服务评价优劣档案予以考虑。存在严重物业服务质量问题的物业服务企业,县级物业服务主管部门应当在建设单位、业主选聘物业服务企业时予以告知。

第三十四条 物业服务企业应当按照物业服务合同的约定提供相应的服务,并遵守下列规定:

- (一)符合国家、省和本市规定的技术标准、规范;
- (二)及时向业主、非业主使用人告知安全合理使用物业的注意事项;
- (三)定期听取业主的意见和建议,改进和完善服务;
- (四)制定安全防范应急预案,及时采取措施应对突发事件,并按照有关规定及时向有关行政机关以及专业经营单位报告;
- (五)劝阻、制止物业管理区域内发生的违反本条例及有关规定的行为,协助有关部门做好物业管理区域内的管理工作;
- (六)接受居(村)民委员会监督指导,配合做好社区管理相关工作。

第三十五条 物业服务企业应当将下列信息在物业管理区域内显著位置公示,并可以通过电子技术的方式告知全体业主:

- (一)物业服务企业的营业执照、项目负责人的基本情况、联系方式、物业服务投诉电话;
- (二)物业服务合同约定的服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式等;
- (三)电梯、消防等专项设施设备的日常维修保养单位的名称、资质、联系方式、维保方案和应急处置方案等;
- (四)房屋装饰装修和使用过程中的结构变动等安全事项;
- (五)其他应当公示的信息。

物业服务企业应当于每年第一季度前公示上一年度物业服务合同的履行情况、公共水电费用的分摊情况,由物业服务企业负责实施的维修项目中物业专项维修资金的使用情况和共有物业以及相关场地经营所得的收支情况。

业主对公示内容有异议的,物业服务企业应当予以及时答复。

第三十六条 物业服务收费实行市场调节价的,

应当遵循合理、公开以及费用与服务质量相符的原则,由物业服务合同双方参考有关物业服务等级标准、技术规范等因素在物业服务合同中约定。物业服务企业不得擅自调整约定的物业服务收费标准。

市物业服务主管部门应当会同相关部门制定物业服务等级标准,并每三年至少组织一次评估,根据评估情况及时调整、公布。

第三十七条 业主转让或者出租物业时,应当将临时管理规约、管理规约、物业服务费标准等事项告知受让人或者承租人,交易双方应当对物业服务费的结算作明确约定。受让人应当在办理物业产权转移登记手续后三十日内,将物业产权转移情况、业主姓名、联系方式等告知物业服务企业。

第三十八条 业主委员会和物业服务企业签订物业服务合同时,可以约定设立物业服务费专门账户,或者第三方平台代收代付。

按照前款方式签订物业服务合同的,可以约定由业主委员会组织全体业主对物业服务企业进行服务质量评价,并做好评价结果的运用。县级物业服务主管部门、街道办事处、乡(镇)人民政府应当对服务质量评价进行指导。

第三十九条 业主应当根据物业服务合同约定按时足额交纳物业服务费。业主与非业主使用人约定由非业主使用人交纳物业服务费的,从其约定。

尚未交付给物业买受人的,物业服务费由建设单位足额交纳。已办理交付手续尚未入住的空置房的,物业服务费由业主按照约定交纳。

业主经物业服务企业书面催交,无正当理由仍拒绝交纳的,业主委员会应当协助物业服务企业进行催交。物业服务企业可以依法申请人民调解、仲裁或者提起诉讼。符合条件的,也可以向人民法院申请支付令。拒不履行生效法律文书确定的义务的,按照有关规定录入失信被执行人名单。

业主委员会应当在物业管理区域显著位置定期公示物业服务费交纳情况,并可以通过电子技术的方式告知全体业主。

第四十条 物业服务合同期限届满三个月前,业主委员会应当组织召开业主大会决定续聘或者另行选聘物业服务企业。

物业服务合同期限届满,业主大会已经选聘新

的物业服务企业的,除合同另有约定外,原物业服务企业应当在物业服务合同终止之日退出物业管理区域,不得以业主欠交物业服务费、阶段工作未完成、债权债务纠纷未解决、对业主组织决定有异议等理由拒不退出物业管理区域。

第四十一条 物业服务企业退出物业管理项目时,应当向业主委员会移交下列财物和资料:

(一)建设单位依法移交的物业承接查验资料;

(二)预收的物业服务费和结余的其他公共物业经费;

(三)提供物业服务期间形成的有关物业以及电梯、消防、技防等设施设备改造、维护、运行、保养的有关完整资料;

(四)物业管理用房和业主大会授权业主委员会委托管理的其他房屋、场地以及财物;

(五)提供物业服务期间配置的固定设施设备以及相关资料;

(六)利用共有物业经营的相关资料、公共水电分摊费用交纳记录等资料;

(七)其他应当移交的财物和资料。

物业服务企业与业主委员会办理交接时,交接双方应当对物业管理区域内电梯、消防、监控等共用设施设备现状给予确认。

因未管理义务造成电梯、消防、监控等共用设施设备无法正常使用的,原物业服务企业应当组织修复或者承担相应责任。

第四十二条 对建设时间早、配套设施设备不齐全或者破损,房屋产权人或者建设单位未实施物业管理的老旧住宅区,市、县(市、区)人民政府应当制定物业整治改造计划,完善配套基础设施和公共服务设施,改善老旧住宅区综合环境,逐步实施物业管理。老旧住宅区的范围由市、县(市、区)人民政府确定。

老旧住宅区由街道办事处、乡(镇)人民政府指导成立业主组织,并选聘物业服务企业或者开展自行管理;无法选聘物业服务企业或者开展自行管理的,街道办事处、乡(镇)人民政府或者受其委托的居(村)民委员会组织实施环境卫生、秩序维护等基本物业服务,所需费用由业主承担。

市、县(市、区)人民政府鼓励和支持物业服务企业为老旧住宅区提供公益性物业服务。

第四十三条 住宅小区内共有设施设备竣工验收后,依法属于全体业主共有的变压器、二次供水等设施设备,经物业管理区域内专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意后,应当及时移交给供电、供水等相关专业单位,相关专业单位应当接收,并承担维修、更新、养护责任。

第五章 物业的使用与维护

第四十四条 物业管理用房、共用部位、共用设施设备的经营收益(以下简称公共收益)归全体业主所有,不得擅自挪用。根据前期物业服务合同和物业服务合同约定由物业服务企业管理的,物业服务企业应当将公共收益单独列账;由业主委员会或者其他业主组织管理的,应当建立专门账户进行管理。

前期物业服务期间,公共收益的使用管理由建设单位和物业服务企业按照规定在前期物业服务合同中约定。前期物业服务期间公共收益的百分之七十应当用于补充物业专项维修资金,剩余部分可以用于共有物业的维修、更新和改造。

业主大会成立后,公共收益主要用于补充物业专项维修资金,也可以按照业主大会的决定用于物业管理方面的其他需要。

第四十五条 物业管理用房出租的,应当采用公开招租的方式,经物业管理区域内专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意采用其他方式出租的除外。

第四十六条 物业管理区域内规划用于停放汽车的车库、车位应当首先满足业主的合理需要。未首先满足业主停车需要的,住宅物业的建设单位不得将车库、车位出售、赠与、出租给物业管理区域外的单位和个人。

建设单位应当向全体业主公布车库、车位的处分情况。

第四十七条 物业交付使用后,在符合有关法律、法规的情况下,可以利用物业管理区域内的共用部位或者其他场地划定临时停车位。业主委员会在划定临时停车位、设置警示标志时可以请求公安、自然资源和规划、消防等部门予以指导,公安、自然资源和规划、消防等部门应当予以配合。

对物业管理区域内临时停车位的收费事项,在业主大会成立前,由前期物业服务合同约定;业主大会成立后,由业主大会决定。临时车位停车费可以由物业服务企业代为收取,收取的费用归全体业主共有。物业服务企业可以获取相应的服务费用。

第四十八条 物业管理区域内,车辆应当在划定的车位内有序停放,不得堵塞道路,不得妨碍其他业主使用物业。

物业管理区域内的车辆停放,由物业服务企业进行管理,对乱停乱放影响通行的车主或者驾驶人及时进行劝阻;对不听劝阻发生治安纠纷的,报告公安机关依法处理。

第四十九条 新建住宅小区应当配置电动自行车、电动汽车充电设施设备,或者为电动汽车充电设施设备预留建设安装条件。

禁止在住宅小区内违反用电安全要求私拉电线和插座为电动自行车充电。物业服务企业发现私拉电线的,应当及时劝阻、制止;劝阻、制止无效的,应当及时向应急管理部门、消防救援机构报告。

第五十条 物业管理区域内禁止下列行为:

- (一)违法搭建、改建建筑物、构筑物;
- (二)擅自占用绿地,损毁绿化植物和设施;
- (三)损坏消防设施,占用、堵塞、封闭公共通道、疏散通道、安全出口、消防车通道和消防登高场地;
- (四)损坏或者擅自占用、改建共有物业;
- (五)违法拆除、变动房屋主体或者承重结构,违法挖掘房屋地下空间,或者超过原设计标准增加房屋使用荷载;
- (六)将阳台或者无防水要求的房间改为卫生间、厨房,或者将卫生间改在下层住户的卧室、客厅、餐厅、书房和厨房的上方;
- (七)擅自改变房屋用途或者将配套设施挪作他用;
- (八)破坏或者擅自改变房屋外立面;
- (九)擅自将雨污水混接或者在供水、排水管上接管;损害管道燃气设施,占用、堵塞、封闭管道设施影响公共安全;
- (十)违法饲养动物;
- (十一)违法燃放烟花爆竹;
- (十二)违法排放污水油烟;

(十三)乱倒乱堆建筑垃圾;

(十四)高空抛物;

(十五)违法产生环境噪音;

(十六)法律、法规禁止的其他行为。

有前款行为之一的,物业服务企业应当及时进行劝阻、制止,并及时向有关部门和业主委员会报告。

物业服务企业、业主委员会有权依照法律、法规的规定,以及管理规约和物业服务合同的约定,要求行为人停止侵害、消除危险、排除妨害、恢复原状、赔偿损失;业主有权向有关部门投诉和举报,对侵害自己合法权益的行为,可以依法向人民法院提起诉讼。

第五十一条 设置于专有部分的共用设施设备发生损坏或者无法正常使用时,业主应当及时告知物业服务企业或者有关专业单位,业主及相关人员不得阻挠维修责任单位进行维修、养护、更新和改造。

维修责任单位维修、养护、更新和改造施工结束后应当及时恢复原状。

第五十二条 建设单位应当按照国家规定的保修期限和保修范围承担物业的保修责任,并在物业竣工验收前,一次性向县级物业主管部门交纳物业建筑安装总造价百分之二的物业保修金。

建设单位收到保修通知书五日内不履行物业保修责任的,或者因歇业、破产等原因无法履行保修责任的,由物业服务企业、业主委员会组织维修,费用在保修金中列支。保修期内出现的物业质量问题,保修金交存期满仍未修复的,保修金交存期延长至修复完成。

物业保修金存储期满后,县级物业主管部门应当将物业保修金本息余额依照有关规定退还给建设单位。建设单位因歇业、破产等原因无法退还的,县级物业主管部门应当进行公示,公示期为三十日。公示期满无异议的,物业保修金本息余额转为同一物业管理区域的物业专项维修资金。

第五十三条 新建物业首次交存专项维修资金由建设单位代收代交。建设单位应当在办理物业竣工验收前,向县级物业主管部门交清物业专项维修资金,待物业交付时向业主收取。

尚未交存物业专项维修资金或者业主分户账

内物业专项维修资金余额不足首期交存额百分之三十的物业管理区域,县级物业主管部门应当通知业主委员会组织交纳。

第五十四条 发生下列危及房屋安全和人身财产安全的紧急情况时,物业服务企业或者业主委员会应当采取应急防范措施,立即修缮:

- (一)电梯故障的;
- (二)消防设施故障或者消防器材缺失,且消防救援机构出具整改通知书的;
- (三)排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍的;
- (四)建筑立面瓷砖等外墙装饰层和公共构件发生脱落或者存在脱落危险的;
- (五)其他危及房屋安全和人身财产安全的紧急情况的。

发生前款所列紧急情况,需要立即对房屋共用部位、共用设施设备进行维修和更新的,由物业服务企业或者相关业主提出建议,经业主委员会和居民委员会证明核实,向县级物业主管部门提出物业专项维修资金使用申请。县级物业主管部门可以直接拨付申请额度百分之五十的维修资金。工程竣工验收后,按实拨付维修费用的余额。物业专项维修资金拨付完成十五日内,申请人应当将维修资金使用总额以及业主分摊情况在物业管理区域内显著位置公示,并可以通过电子信息技术的方式告知全体业主。

业主委员会或者物业服务企业未及时修缮的,街道办事处、乡(镇)人民政府应当通知业主委员会或者物业服务企业限期修缮;逾期未修缮的,街道办事处、乡(镇)人民政府可以组织代为修缮,维修费用在物业专项维修资金中列支。

第六章 法律责任

第五十五条 违反本条例规定的行为,有关法律、法规已有法律责任规定的,从其规定。

本条例规定的行政处罚,实行综合行政执法的,依法由综合行政执法部门实施。

违反本条例规定,相关部门依法作出行政处罚的,依照《浙江省公共信用信息管理条例》的规定属

于不良信息的,记入信用档案。

第五十六条 违反本条例第十九条规定,业主委员会委员实施相关禁止行为的,由县级物业主管部门责令限期改正,没收违法所得;逾期未改正的,可以处一千元以上一万元以下的罚款。

第五十七条 违反本条例第二十七条第一款规定,建设单位未向物业服务企业移交承接查验所需相关资料的,由县级物业主管部门责令限期移交;逾期仍不移交的,处一万元以上十万元以下的罚款。

违反本条例第二十七条第二款规定,建设单位和物业服务企业在承接查验过程中共同侵害业主利益的,由县级物业管理主管部门责令限期改正,分别处五万元以上十万元以下的罚款。

第五十八条 违反本条例规定,物业服务企业有下列情形之一的,由县级物业主管部门责令限期改正;逾期未改正的,处五千元以上五万元以下的罚款:

- (一)违反第二十八条第二款规定,未按规定将物业承接查验结果在物业管理区域内显著位置公示的;
- (二)违反第三十五条第一款规定,未按规定在物业管理区域内显著位置公示相关信息的。

第五十九条 违反本条例第四十一条第一款规定,物业服务企业不向业主委员会移交有关财物和资料的,由县级物业主管部门责令限期移交;逾期仍不移交的,处一万元以上十万元以下的罚款。

第六十条 在物业管理工作中负有管理职责的政府、部门、单位及其工作人员玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的,由有权机关对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第七章 附则

第六十一条 市人民政府应当根据本条例和省有关规定制定物业专项维修资金管理和物业保修金管理的具体实施细则。

市物业主管部门应当制定临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则、业主委员会选举办法、前期物业服务合同、物业服务合同、承接查验协议等示范文本。

第六十二条 本条例自2020年3月1日起施行。